



## Försättsblad Prov Original

Kurskod	Provkod	Tentamensdatum
K A 0 0 2 A	T E N T	2 0 1 8 - 0 3 - 1 9
Kursnamn	Kvalitetsledning AV, Kundorienterad verksamhetsutveckling...	
Provnamn	Salstentamen	
Ort	Östersund	
Termin	V18	
Ämne	Kvalitetsledning	

KA002A

## Tentamen

Kundorienterad Verksamhetsutveckling del II, 3hp

Examinator:	Professor Kristen Snyder
Jourhavande:	Gertrud Olauzon, tel: 070-643 53 58
Datum:	2018-03-19
Tid:	08.00-13.00
Antal Huvuduppgifter:	2 st
Poäng:	40p

Hjälpmedel: Inga hjälpmedel. Bara papper, penna, linjal och suddgummi är tillåtna vid tentamenstillfället.

Denna examination graderas från (A-E) godkänd till (F) underkänd. För att uppnå betyget godkänt (E) krävs att minst 50 % av poängen på var och en av huvuduppgifterna har uppnåtts.

Rättningsstid är maximalt 15 arbetsdagar efter skrivningsdagen.

Din rättade tenta kommer att publiceras på ditt konto i Studentportalen och du hittar den under "Tentamensresultat" liksom "Mina studier". Har du frågor kring tentamensutlämningen kontakta fakultetsadministratör Britt Edlund, [britt.edlund@miun.se](mailto:britt.edlund@miun.se).

Denna salstentamen efterfrågar kunskap kring process- och flödesorientering samt Lean. Kunskaper som examineras på denna tentamen inkluderar att redogöra för, beskriva och definiera begrepp, modeller och teorier samt ge exempel på och använda.

Vid flervalsfrågor ska du välj ut det svaret som är mest lämpligt för att besvara frågan. På flervalsfrågor skall enbart ett svarsalternativ anges. Om du markerar fler eller färre svarsalternativ än det som efterfrågas kommer frågan inte att rättas.

**OBS! Skriv inte dina svar på baksidan av tentamen, då kommer svaren inte att rättas. Var även noga med att anföra din anonymitetskod på varje sida i tentamen liksom på varje separat svarspapper.**

Skriv tydliga svar i läsbar handstil.

Betygsgränser

A	Framstående	37-40p
B	Mycket bra	33-36p
C	Bra	29-32p
D	Tillfredsställande	25-28p
E	Tillräckligt (godkänd)	20-24p
Fx	Otillräcklig – komplettering möjlig Minst 10p på en av huvuduppgifterna <u>och</u> mindre än 10p på den andra huvuduppgiften	
F	Otillräcklig Mindre än 10p på huvuduppgift 1 <u>och</u> mindre än 10p på huvuduppgift 2	

Om du får betyget Fx, och väljer att komplettera med en inlämningsuppgift, kan du inte få högre betyg än E. Väljer du i stället att skriva om tentamen helt och hållet har du möjlighet att få betyg från hela betygsskalan A-F.

Lycka till!

/Lärarna

## HUVUDUPPGIFT 1

### Fråga 1:1 Processer

En process kan beskrivas som "Ett nätverk av aktiviteter som upprepas i tiden och vars syfte är att skapa värde åt någon extern eller intern kund." Vilket av följande alternativ kännetecknar en processororienterad organisation? Markera ditt svar genom att ringa in det alternativ du väljer (a-d). (2p)

- a) I en processororienterad organisation är det lättare att få en helhetsbild över flödet.
- b) I en processororienterad organisation fokuserar var och en enbart på sin egen arbetsuppgift.
- c) I en processororienterad organisation är varje uppgift unik och repetition undviks.
- d) I en processororienterad organisation arbetar man för att addera värde för närmast överordnade chef i organisationen.

### Fråga 1:2 Processkartläggning

Begreppet processkartläggning diskuteras i Ljungberg & Larsson (2012). Vad innehåller en processkarta? Markera det svar som stämmer bäst genom att ringa in det alternativ du väljer (a-d). (2p)

En processkarta:

- a) innehåller en översikt över företagets produkter.
- b) är en skiss som förklarar hur organisationens olika delar är relaterade till varandra och hur de samverkar för att skapa värde för kunden.
- c) innehåller en karta över en produktionsverksamhet/organisations byggnader och anläggningar.
- d) innehåller ett fokus på organisationens funktioner.

### Fråga 1:3 Mätning av processer

Enligt Ljungberg & Larsson (2012) är de mått som används i dagens organisationer ofta bristfälliga. Ljungberg & Larsson anger ett antal olika motiv för mätning. Vilket av nedanstående alternativ är *inte* ett av Ljungberg & Larssons motiv? (2p)

- a) Mätning ger svar på var? Och varthän?
- b) Mätning tydliggör samband mellan insats och resultat
- c) Mätning syftar endast till att skapa diagram
- d) Mätning motiverar
- e) Mätning är nödvändigt för ständiga förbättringar

### Fråga 1:4 Processbaserad verksamhetsutveckling

Ljungberg & Larsson (2012) anger några faktorer som krävs för framgångsrik processbaserad verksamhetsutveckling. Vilket av nedanstående alternativ är *inte* en av Ljungberg & Larssons faktorer? (2p)

- a) Delaktighet, som höjer kvaliteten och skapar förankring
- c) Ledningens engagemang
- d) Att använda så många metoder och koncept som möjligt i sin verksamhetsutveckling för att få ökad mångfald
- e) Kontextuell förståelse. Det är viktigt att organisationen är bra på att förklara "varför gör vi detta projekt"?

### Fråga 1:5 Huvud-, ledning- och stödprocesser

Enligt Ljungberg & Larsson (2012) är det vanligaste sättet att klassificera processer att dela in dem i huvud- stöd och ledningsprocesser. Även Bergman & Klefsjö (2012) beskriver dessa tre kategorier.

- a) Beskriv kortfattat vad som kännetecknar de tre olika kategorierna: huvudprocess, ledningsprocess och stödprocess. (6p)
- b) Ge ett exempel på var och en av de tre kategorierna för en organisation du känner till alternativt för en fiktiv organisation. (6p)

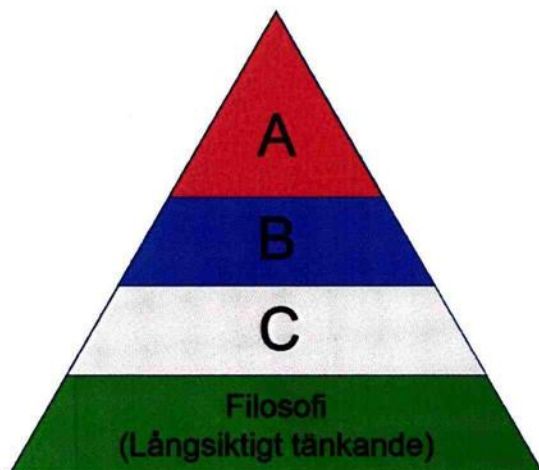
Huvudprocess:                      Ledningsprocess:                      Stödprocess:

## HUVUDUPPGIFT 2

### Fråga 2:1 Likers 4P modell

Jeffery Liker redogör i boken "The Toyota Way" för de 14 principer som enligt honom sammanfattar kulturen bakom Toyotas Production System (TPS). Detta beskrivs i Likers 4P modell. Basen utgörs av Filosofin som utgörs av den första principen "Basera besluten på långsiktigt tänkande, även om det sker på bekostnad av kortsiktiga ekonomiska mål".

a) Namnge nivå A, B och C (1,5p)



b) Ange till vilken respektive nivå (A, B, C) var och en av de 13 resterande principerna nedan hör: (6,5p)

Använd numreringen nedan och koppla till nivåerna i pyramiden ovan.

1. Utveckla enastående människor och team som följer företagets filosofi
2. Gå och se med egna ögon för att verkligen förstå situationen (genchi genbutsu)
3. Respektera det utökade nätverket av partners och leverantörer genom att utmana dem och hjälpa dem bli bättre

4. Använd visuell styrning, så att inga problem förblir dolda
5. Bli en lärande organisation genom att oförtröttligt reflektera (hansei) och ständigt förbättra (kaizen)
6. Använd bara pålitlig, väl utprovad teknik som stöder personalen och processerna
7. Utveckla ledare som verkligen förstår arbetet, lever efter Toyotas filosofi och lär ut den till andra.
8. Skapa kontinuerliga processflöden som för upp problemen till ytan
9. Låt efterfrågan styra för att undvika överproduktion
10. Jämna ut arbetsbelastningen (heijunka)
11. Om det är nödvändigt, stoppa processen för att lösa problem, så att det blir rätt från början
12. Lägg standardiserade arbetssätt till grund för ständiga förbättringar och personalens delaktighet
13. Fatta beslut långsamt och i konsensus, överväg noga samtliga alternativ, verkställ snabbt

### Fråga 2:2 Slöserier

Grunderna i Lean handlar om att eliminera och förebygga ojämnheter, överbelastning och slöseri.

a) Vilka är de 7+1 slöserier som tas upp i Liker (2009) (4p)

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.

b) *Välj fyra* av dessa olika former av slöseri och ge egna kortfattade arbetsrelaterade exempel på de fyra olika former av slöseri du valt (8p)